



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

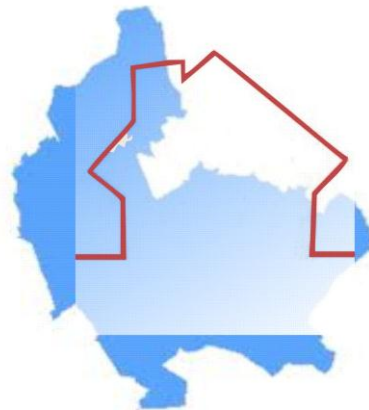


Wojewódzki Urząd Pracy  
w Szczecinie

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**STRATEGIA WDRAŻANIA  
PROJEKTU INNOWACYJNEGO TESTUJĄCEGO  
„WEKTOR ZMIAN – KOSZALIŃSKI PROGRAM WSPIERANIA  
WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI”**



<b>Temat innowacyjny:</b>	Zwiększenie oferty istniejących, wykreowanie nowych instytucji działających na rzecz integracji społecznej grup zmarginalizowanych, wykluczonych bądź zagrożonych wykluczeniem społecznym.
<b>Nazwa projektodawcy:</b>	Gmina – Miasto Koszalin / Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Koszalinie
<b>Nazwa Partnera:</b>	Gmina – Miasto Gdańsk / Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku
<b>Tytuł projektu:</b>	„WEKTOR ZMIAN – Koszaliński Program Wspierania Wychodzenia z Bezdomności”
<b>Numer umowy:</b>	UDA-POKL.07.02.01-32-101/10-00

## Spis treści

<b>I UZASADNIENIE</b> .....	<b>1</b>
Opis i przyczyny problemów, ich skala i konsekwencje .....	1
<b>II CEL WPROWADZENIA INNOWACJI</b> .....	<b>4</b>
<b>III OPIS INNOWACJI, W TYM PRODUKTU FINALNEGO</b> .....	<b>6</b>
Na czym polega innowacja .....	6
Grupy docelowe .....	7
Warunki konieczne aby innowacja działała skutecznie .....	8
Jakie efekty może przynieść zastosowanie innowacji .....	8
<b>IV PLAN DZIAŁAŃ W PROCESIE TESTOWANIA PRODUKTU FINALNEGO</b> .....	<b>9</b>
Opis grupy Użytkowników i Odbiorców na etapie testowania .....	9
Opis przebiegu testowania .....	10
Charakterystyka materiałów, jakie otrzymają uczestnicy .....	11
Zakres monitoringu procesu testowania .....	11
<b>V SPOSÓB SPRAWDZENIA, CZY INNOWACJA DZIAŁA</b> .....	<b>12</b>
Efekty zastosowania innowacji uzasadniające jej stosowanie na szerszą skalę .....	12
Sposób dokonania oceny wyników testowania oraz przeprowadzenie ewaluacji zewnętrznej .....	12
<b>VI STRATEGIA UPOWSZECHNIANIA</b> .....	<b>14</b>
Cel działań upowszechniających .....	14
Grupy docelowe .....	14
Plan działań etapu upowszechniania .....	15
<b>VII STRATEGIA WŁĄCZANIA DO GŁÓWNEGO NURTU POLITYKI</b> .....	<b>16</b>
Cel działań włączających .....	16
Grupy docelowe .....	16
Plan działań etapu włączania .....	16
<b>VIII KAMIENIE MIŁOWE II ETAPU PROJEKTU</b> .....	<b>16</b>
<b>IX ANALIZA RYZYKA</b> .....	<b>16</b>

## I. Uzasadnienie

### 1. Opis i przyczyny problemów, ich skala i konsekwencje

Bezdomność stanowi jeden z najtrudniejszych i najbardziej złożonych problemów społecznych. W Polsce kilkakrotnie podejmowano próby zbadania skali zjawiska bezdomności (m.in. spis powszechny, raporty MPiPS, sprawozdania z realizacji programów ministerialnych). Wyniki nie zostały opublikowane ze względu na trudności z dotarciem do os. bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych i związaną z tym niedokładnością wyników. W 2010 r. na zlecenie MPiPS wykonano badanie polegające na spisie osób korzystających ze schronisk i noclegowni w nocy z 26/27 stycznia. W skali kraju zarejestrowano 20.960 os. (w woj. zachodniopomorskim 1 366). W badaniu podkreślono niedokładność związaną z trudnością w dotarciu do wszystkich osób.

Statystyki MOPS dotyczące liczby osób, którym udzielono pomocy z tytułu bezdomności mówią o 110 osobach w r. 2009 oraz 88 osobach w r. 2008. Statystyki noclegów w Schronisku dla Bezdomnych mówią o 287 osobach w 2010 r., 207 w 2009 r., 159 w 2008 roku korzystających z tej formy pomocy. Ze schronienia w Centrum Kryzysowym dla kobiet z dziećmi w l. 2005-2009 skorzystało łącznie 178 osób (82 kobiet i 96 dzieci). Jak do tej pory nie prowadzono na terenie miasta badań jakościowych populacji osób bezdomnych.

Brak dokładnych badań ilościowych i jakościowych oraz genezy stanowi dużą barierę nie tylko w określeniu rzeczywistej skali zjawiska oraz jego bezpośrednich przyczyn ale też jest źródłem problemu, bo uniemożliwia przygotowanie form pomocy adekwatnych do rzeczywistych potrzeb Odbiorców oraz diagnozowanie obszarów niedoboru wśród dostępnych już form wsparcia w celu poprawy ich skuteczności. Narzędzia wykorzystywane dotychczas w pracy z osobami bezdomnymi nie są w pełni dopasowane do potrzeb tej grupy docelowej – brak jest narzędzi podnoszących efektywność wychodzenia z bezdomności.

W obecnym stanie rzeczy, poza brakiem badań i barierami opisanymi powyżej problemem jest również konkurowanie między organizacjami w zdobywaniu środków na realizację indywidualnych działań i projektów oraz pomoc nastawiona głównie na zaspokajanie podstawowych potrzeb a nie na zapobieganie problemowi bezdomności. Nie można prowadzić profilaktyki nie znając przyczyn.

Istotną barierą w opracowywaniu i udzielaniu kompleksowej pomocy osobom bezdomnym jest również brak przepływu informacji nt. zakresu, form i zasad udzielania pomocy ww. osobom stosowanych przez poszczególne podmioty.

Problemem okazuje się również sama definicja<sup>1</sup> osoby bezdomnej. Początkowo projekt zakładał objęcie wsparciem grupy Odbiorców – osób bezdomnych w rozumieniu przepisów Ustawy o pomocy społecznej. Jednakże przygotowując się do badań uznano, iż definicję na potrzeby projektu należy poszerzyć obejmując zastosowaniem nowych narzędzi również osoby zagrożone bezdomnością w ramach pracy profilaktycznej.

Głównym celem prowadzonych badań było określenie skali zjawiska oraz genezy i charakterystyki bezdomności, w przypadku badań wśród osób kluczowych koncentrowano się na obszarach niedoboru i zjawiskach problemowych w obszarze pracy na rzecz osób bezdomnych na terenie Gminy – Miasta Koszalin, jak również na analizie współpracy międzysektorowej w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności oraz pomocy osobom bezdomnym na terenie Gminy – Miasta Koszalin. Realizowane w Koszalinie badania wskazały na główne problemy, z jakimi borykają się osoby bezdomne oraz zagrożone bezdomnością, jak również na najważniejsze wady funkcjonującego obecnie systemu wsparcia osób bezdomnych w Koszalinie.

---

<sup>1</sup> Art. 6 pkt. 8 Ustawy o pomocy społecznej: *to osoba niezamieszkująca w lokalu mieszkalnym w rozumieniu przepisów o ochronie praw lokatorów i mieszkaniowym zasobie gminy i niezameldowana na pobyt stały, w rozumieniu przepisów o ewidencji ludności i dowodach osobistych, a także osoba niezamieszkująca w lokalu mieszkalnym i zameldowana na pobyt stały w lokalu, w którym nie ma możliwości zamieszkania.* Inną definicję przedstawia A. Przyemeński w książce *Bezdomność jako kwestia społeczna w Polsce*: określił on bezdomność jako *sytuację osób, które w danym czasie nie posiadają i własnym staraniem nie mogą zapewnić sobie takiego schronienia, które mogłyby uważać za swoje i które spełniałoby minimalne warunki, pozwalające uznać je za pomieszczenia mieszkalne.* Najszerszą definicję bezdomności przedstawia Europejska Typologia Bezdomności i Wykluczenia Mieszkaniowe ETHOS (<http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/PL.pdf>) obejmując również osoby zagrożone bezdomnością (np. posiadające wyroki eksmisji) i na tej, najszerszej definicji oparto badania prowadzone w ramach projektu.

Badania w ramach projektu, prowadzone przez Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności w Gdańsku oraz Pre-post Consulting Alicja Zajączkowska realizowane były wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością (próbą 150 osób metodą zestandaryzowanego kwestionariusza wywiadu), jak również wśród osób kluczowych tworzących system wsparcia osób bezdomnych w Koszalinie (30 wywiadów pogłębionych z pracownikami socjalnymi, przedstawicielami kadry zarządzającej miejskim ośrodkiem pomocy społecznej, przedstawicielami organizacji pozarządowych, urzędu miasta, służb mundurowych, samych osób bezdomnych).

**Badanie: charakterystyka bezdomności i osób bezdomnych<sup>2</sup> (psychospołeczny portret osób bezdomnych na terenie miasta)**

Szacowana po badaniach liczba osób bezdomnych w Koszalinie wynosi 250 osób<sup>3</sup> (i nie odbiega od tej podawanej w statystykach schroniska). Istotnym wydaje się fakt, iż **wysoka na tle ogólnej liczby bezdomnych okazała się skala bezdomności ulicznej** – jest to (wg badaczy) liczba około 70 osób (w trakcie Spisu Powszechnego w kwietniu 2011 r. spisano 67 osób przebywających na ulicy).

Osoby bezdomne przebywające na terenie miasta Koszalin to najczęściej mężczyźni (69,1%) o niskim poziomie wykształcenia (39% - wykształcenie podstawowe, 36,2% - zasadnicze zawodowe). Zdecydowanie inaczej wygląda sytuacja osób zagrożonych bezdomnością, gdzie mężczyźni stanowią 35,4% badanych.

Ponad połowa osób bezdomnych to osoby, które przekroczyły 50 rok życia (55,1%). Analizując wiek osób bezdomnych niepokojącym wydaje się fakt, iż **13% populacji osób bezdomnych stanowią osoby do 30 r.ż. Tak „młoda bezdomność” z jednej strony jest zjawiskiem negatywnym, bo świadczy o napływananiu do systemu osób młodych, z drugiej jednak strony daje szansę na szybkie usamodzielnienie i wyprowadzenie z systemu pomocy (przy zastosowaniu odpowiednich narzędzi wspierających).**

Z przeprowadzonych badań wynika, że przeciętny wiek pozostawania w sytuacji bezdomności wynosi 7,7 lat i jest on zdecydowanie wyższy w przypadku bezdomnych mężczyzn (8,6 lat) niż bezdomnych kobiet (6,3 lata). **Główną przyczyną bezdomności mężczyzn jest utrata pracy i eksmisja, jak również różnorodne konflikty na tle rodzinnym. W przypadku bezdomnych kobiet najważniejszą przyczyną, która prowadzi do bezdomności okazała się przemoc w rodzinie.** Głównymi problemami, z jakimi borykają się osoby bezdomne są brak pracy (jedynie 9% osób pracuje legalnie), zła kondycja zdrowotna (18,8% osób deklaruje mierny stan zdrowia, 15,6% ocenia swoje zdrowie na ocenę niedostateczną, 30,8% osób bezdomnych posiada orzeczenie o niepełnosprawności zaś 17,6% stara się o jej przyznanie, 48,4% przebadanych osób bezdomnych przyznało się do faktu, że w ciągu ostatniego roku chorowało, 51,6% osób bezdomnych zadeklarowała, że w trakcie trwania bezdomności ich stan zdrowia się pogorszył, 43,1% bezdomnych obecnie choruje w sposób przewlekły, w przypadku 65% osób bezdomnych mamy do czynienia z chorobą alkoholową) oraz niktę więzi rodzinne (35% osób bezdomnych nie ma w ogóle kontaktów z rodzicami oraz z rodzeństwem, ponad połowa bezdomnych (57%) osób przyznaje, że w ogóle nie może liczyć na pomoc ze strony rodziny, w 46% rodzin pochodzenia osób bezdomnych bardzo wyraźny był problem alkoholizmu, zaś w co trzeciej – 30,2% - dochodziło do przemocy).

Zebrane dane wskazują na mizerną aktywność osób bezdomnych w podejmowaniu realnych działań ukierunkowanych na zmianę swojej sytuacji życiowej<sup>4</sup>. Pozostałe czynności, pomocne w wychodzeniu z bezdomności, nie były w większości w ogóle przejawiane przez respondentów, bądź przejawiane jedynie sporadycznie. Bardziej szczegółowe analizy wykazały, że pasywność (nie podejmowanie działań) nasila się wraz ze wzrostem długości okresu bezdomności. Zdaniem badanych najważniejsze było pozyskanie tymczasowego miejsca zamieszkania, pomoc w znalezieniu pracy bądź uzyskanie wsparcia finansowego. Pozostałe kategorie działań wymieniane są już relatywnie rzadko.

Pozostaje pytaniem otwartym, w jakim stopniu najbardziej preferowane przez osoby bezdomne formy pomocy stanowią realną pomoc w wyjściu z bezdomności, a w jakim są po prostu optymalnymi, z punktu widzenia osób bezdomnych, działaniami, które pozwalają w krótkiej perspektywie lepiej poradzić sobie „tu i teraz”, z codziennymi wyzwaniem życia.

<sup>2</sup> Raporty z badań stanowią Załączniki Nr 10, 11, 12 do Opisu Produktu Finalnego.

<sup>3</sup> Badanie odbywało się w miesiącach przełomu wiosny i lata, co miało znaczny wpływ na liczbę osób bezdomnych przebywających na terenie miasta.

<sup>4</sup> Raport z Badania 1, str. 43.

**Badania: obszary niedoboru i zjawisk problemowych w obszarze pracy na rzecz osób bezdomnych oraz analiza współpracy międzysektorowej na terenie gminy miejskiej Koszalin**

Z punktu widzenia podejmowania działań mających na celu utworzenie innowacyjnego systemu pomocy osobom bezdomnym w Koszalinie najważniejsze wydają się być wnioski płynące z dwóch badań jakościowych prowadzonych na terenie gminy. Zebrane dane w sposób jasny pokazały, że dzisiaj w Koszalinie mamy do czynienia z **ciężką niewielką skalą kompleksowych zadań i działań ukierunkowanych na wzmocnienie procesu usamodzielnienia, integracji i wychodzenia z bezdomności**. Podejmowane działania nie mają wymiaru systematycznej czy cyklicznej oferty skierowanej do osób bezdomnych, ponadto nie wypełniają kryteriów zintegrowanej i kompleksowej usługi. Po drugie wskazać należy na wyraźny **deficyt wysoko zindywidualizowanej, wszechstronnej i wielowymiarowej pracy realizowanej z osobami bezdomnymi, polegającej na indywidualnym asystowaniu i towarzyszeniu ludziom bezdomnym w procesie wychodzenia z bezdomności** (brak asystentury dla osób bezdomnych). Badania wskazały w sposób jednoznaczny na fakt, iż w Koszalinie mamy do czynienia z relatywnie dużą skalą bezdomności pozainstytucjonalnej. Główną wadą systemu wsparcia osób bezdomnych w tym kontekście jest **brak odpowiedniej, dostosowanej do potrzeb tej grupy oferty pomocowej w postaci streetworkingu, jak również brak hierarchizacji placówek dla osób bezdomnych** (np. brak placówki niskoprogowej, np. ogrzewalni) umożliwiającej pobyt i zapewnienie schronienia ludziom bezdomnym będącym pod wpływem alkoholu czy innych środków psychoaktywnych.

W związku z brakiem takiej oferty spora część populacji osób bezdomnych, zmuszona jest do przebywania w miejscach niemieszkalnych lub korzystania z Izby Wytrzeźwień, co powoduje zwiększające się zadłużenie<sup>5</sup>.

Nie bez znaczenia dla procesu reintegracji jest zanotowany **brak oferty mieszkań wspieranych dla ludzi bezdomnych** ukierunkowanych na trenowanie umiejętności samodzielnego funkcjonowania w środowisku, będących nieodłącznym i kluczowym elementem reintegracji społecznej i zawodowej osób bezdomnych, jak również deficyt miejsc adekwatnych i dostosowanych do potrzeb niepełnosprawnych osób bezdomnych.

Badania prowadzone w Koszalinie pokazały, że obecnie **system wsparcia osób bezdomnych ma charakter interwencyjny i pomocy doraźnej**, brakuje działań profilaktycznych oraz reintegracyjnych, czego konsekwencją będzie napływ osób bezdomnych do systemu pomocy społecznej.

Podkreślić należy również fakt, iż obecnie w Koszalinie za pomoc osobom bezdomnym odpowiedzialny jest przede wszystkim sektor pomocy społecznej. W świetle tezy, według której za rozwiązanie problemu bezdomności odpowiedzialne są różnorodne instrumenty wchodzące w skład polityki społecznej (sektor mieszkalnictwa, rynek pracy, zatrudnienie, edukacja, zdrowie, sądownictwo, itp.) fakt ten należy uznać za wadę funkcjonującego systemu wsparcia. Zbytne skoncentrowanie się na pomocy społecznej a nie na polityce społecznej skutkuje **brakiem systemu monitorowania i przepływu informacji o osobach zadłużonych i zagrożonych eksmisją** pomiędzy podmiotami mieszkalnictwa (ZBM, spółdzielnie) a pomocą społeczną, jak również brakiem pracy socjalnej ukierunkowanej na zapobieganie bezdomności z jednostkami czy rodzinami nią zagrożonymi. Niewątpliwym utrudnieniem w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności w Koszalinie jest **brak wyodrębnionej struktury czy jednostki, która koordynowałaby całość działań pomocowych skierowanych do ludzi bezdomnych na poziomie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**, jak również **niewielki przepływ informacji o realizowanych projektach i działaniach w zakresie bezdomności** (część działań jest powielanych i realizowanych w kilku miejscach jednocześnie usługi interwencyjne w zakresie wyżywienia).

Na terenie miasta brak jest wachlarza narzędzi pracy z osobami bezdomnymi. Indywidualne Programy Wychodzenia z Bezdomności realizowane są tylko w ramach projektu systemowego OPS (w r. 2008 MOPS zrealizował 7 IPWzB, w 2010 i 2011 po 6) jednak prowadzona praca nie wystarcza do skutecznego oddziaływania i pomocy w wyjściu z bezdomności. Jednym z aspektów, sygnalizowanym przez pracowników socjalnych jest wsparcie po „usamodzielnieniu”. Osoby bezdomne często nie potrafią sobie poradzić z codziennymi obowiązkami wynikającymi z samodzielności.

<sup>5</sup> Koszt pobytu na Izbie Wytrzeźwień w Koszalinie wynosi 250,00 zł/osobę.

Podobny brak narzędzi jest w prowadzonej profilaktyce. Brak jest narzędzi do prowadzenia pogłębionej pracy z osobami zagrożonymi bezdomnością (posiadającymi zadłużenie lokalowe lub wyroki eksmisyjne). Aktualna oferta pracy z tą grupą osób wykluczonych społecznie jest w wysokim stopniu niewystarczająca. Brak możliwości wspierania osób/rodzin/środowisk w wychodzeniu z bezdomności powoduje, iż nawet jeśli podejmą one trud i wysiłek w celu zmiany swojej sytuacji, to często niestety ich motywacja spada już po pierwszej porażce i wracają w znane i „bezpieczne” dla nich miejsce, jakim jest placówka. A na drodze powrotu do społeczeństwa takich przeszkód jest wiele.

Z drugiej strony, brakuje swoistej tamy wstrzymującej i minimalizującej dopływ do systemu pomocy. Szczególnie osoby z zadłużeniem lokalowym pozostawione „same sobie” z czasem „zasilą” placówkę lub co gorsza znajdą się „na ulicy”.

Niewystarczający zakres pracy socjalnej, wynikający z braku dodatkowych (pozaustawowych narzędzi) widoczny jest „na początku” drogi do bezdomności i „na jej końcu” (a może początku drogi do domu). Niestety osoby znajdujące się po środku tego procesu bywa, że (o ile nie korzystają w jakiś sposób ze wsparcia OPS – np. ubezpieczenie zdrowotne, zasiłek, czy organizacji pozarządowych – np. w formie posiłku, łaźni, żywności) pozostawione są „same sobie”, z pogłębiającymi się problemami, uzależnieniem, z czasem tracąc jakiegokolwiek szanse na powrót do społeczeństwa.

Bezdomność uliczna stanowi największe wyzwanie i zarazem duży problem społeczny. Będąca poza systemem pozostaje jednym z najbardziej niezbadanych i niekontrolowanych obszarów wykluczenia społecznego.

## II. Cel wprowadzenia innowacji

### 1. Pożądany stan docelowy po wprowadzeniu innowacji i weryfikacja osiągnięcia celów.

Cel ogólny wprowadzenia innowacji jest tożsamy z celem projektu określonym we wniosku o dofinansowanie, tzn.: „Celem ogólnym projektu jest poszerzenie oferty instytucji i organizacji z terenu Koszalina w pracy z osobami bezdomnymi poprzez stworzenie i upowszechnienie kompleksowego systemu wspierania osób bezdomnych i wychodzących z bezdomności, opartego na rzetelnej diagnozie i analizie, wykorzystującego dostępne zasoby oraz dysponującego skutecznymi narzędziami i wykorzystanie dobrych praktyk, w okresie od 01.02.2011-31.12.2013.”

Osiągnięcie celu ogólnego będzie oznaczało, że po wdrożeniu innowacji w Koszalinie:

- systematycznie prowadzony jest monitoring skali bezdomności,
- wszelkie działania korespondują ze stwierdzoną genezą tego zjawiska,
- funkcjonuje skuteczny system wymiany i przepływu informacji i współpracy różnych podmiotów zaangażowanych w rozwiązywanie problemu bezdomności,
- w pracy z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością stosowane są innowacyjne metody wspierania oparte o streetworking, asystenturę osób bezdomnych,
- szczegółowo znane są warunki wdrożenia hierarchizacji wsparcia (w tym mieszkalnictwa treningowego).

Cel ogólny zostanie osiągnięty poprzez realizację celów szczegółowych, których osiągnięcie będzie weryfikowane (wskaźniki, źródło i osoba odpowiedzialna) zgodnie z poniższą tabelą:

Cel szczegółowy (zgodnie z wnioskiem o dofinansowanie)	Wskaźnik	Źródło weryfikacji	Osoba odpowiedzialna
identyfikacja genezy i skali bezdomności na terenie Koszalina	- 3 raporty z badań,	- egzemplarze wydrukowanych raportów	- koordynator projektu (w zakresie zlecenia usługi przeprowadzenia badań)
	- 8 kwartalnych raportów na podstawie kart monitorowania skali zjawiska bezdomności i zagrożenia bezdomnością prowadzone przez 9 instytucji (4 na etapie	- egzemplarze wydrukowanych raportów	- koordynator projektu oraz przedstawiciele instytucji przedstawiających karty monitorowania

	testowania i 4 na etapie upowszechniania i włączania)		
	- dwa roczne zbiorcze raport skali zjawiska bezdomności (za rok 2012 i 2013),	- raporty roczne stanowiące Załącznik do sprawozdania z realizacji Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Koszalin na lata 2009-2015 zatwierdzone przez władze lokalne w formie Uchwały Rady Miejskiej	- koordynator projektu
zwiększenie przepływu informacji na temat dostępnych form, zakresu i zasad świadczenia pomocy osobom bezdomnym i zagrożonym bezdomnością przez podmioty z terenu Koszalina	- 8 przeprowadzonych spotkań instytucji, w których brały udział osoby reprezentujące kluczowe podmioty zaangażowane w problematykę bezdomności	- listy obecności z prowadzonych spotkań wraz z podpisami uczestników, - 8 programów spotkań, - 8 protokołów ze spotkań zawierających podniesione tematy i ustalenia	- koordynator projektu - specjalista ds. ewaluacji
	- dystrybucja 500 szt. informatora do osób bezdomnych i podmiotów zaangażowanych w pomoc osobom bezdomnym	- lista dystrybucyjna informatora	
	- uruchomienie, administrowanie i rozpowszechnianie informacji o portalu internetowym	- częstotliwość aktualizacji średnio raz na miesiąc - lista mailingowa	
	- 1 spotkanie z lokalnymi instytucjami oraz przedstawicielami Odbiorców z terenu miasta Koszalin	- lista obecności z prowadzonego spotkania wraz z podpisami uczestników, - program spotkania, - protokół ze spotkania zawierający podniesione tematy i ustalenia,	
stworzenie spójnego i kompleksowego systemu współpracy pomiędzy organizacjami i instytucjami wspierającymi i działającymi na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością na terenie Koszalina	- podpisanie formalnego porozumienia wspierania wychodzenia z bezdomności (początek etapu testowania)	- podpisany dokument porozumienia	- koordynator projektu, - przedstawiciele instytucji - przedstawiciele partnera,
	- wypracowanie 2 algorytmów współdziałania koalicjantów w obszarze wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością (końcowa faza etapu testowania)	- 2 wypracowane dokumenty opisujące algorytm współdziałania	
wykorzystanie na terenie K-lina wybranych narzędzi wspierania osób wychodzących z bezdomności (np. streetworking, asystent o rodzinny/asyst. os. bezdomnej, hierarchizacja placówek, mieszkania treningowe)	- zatrudnienie 8 streetworkerów	- karty czasu pracy (1 karta/m-c) 8 osób x 6 m-cy = 48 kart	- koordynator projektu
	- liczba kontaktów (pierwszych i ponawianych) z osobami przebywającymi poza placówkami dla osób bezdomnych (nie mniej niż 160)	- karty kontaktu, karty interwencji (min. 160) - notatki służbowe streetworkerów (min. 80)	

	- zatrudnienie 12 asystentów osoby bezdomnej,	- karty czasu pracy - sprawozdania z pracy asystenta osoby bezdomnej	
	- objęcie wsparciem asystenta 60 osób/środowisk (≈5 osób/środowisk przypadających na jednego asystenta)	- dokumenty trójstronnych kontraktów/Indywidualnych Planów Rozwoju	
	- opracowanie dokumentu określającego warunki wdrożenia hierarchizacji wsparcia i mieszkalnictwa treningowego	- dokument zawierający optymalizację warunków wdrożenia szczebelkowego systemu wsparcia i jego standardów przedstawiony przedstawicielom władz miasta i Rady Miejskiej (dokument, lista mailingowa, lista obecności z podpisami ze spotkania)	
	- protokoły/notatki ze spotkań grupy roboczej	- 12 protokołów/notatek	
podniesienie efektywności stosowanych narzędzi poprzez ich kompleksowość oraz zintegrowanie w systemie wychodzenia z bezdomności	- wskaźnik wzrostu liczby zawieranych Indywidualnych Programów Wychodzenia z Bezdomności oraz kontraktów socjalnych	- rok bazowy 2010: realizacja 6 Indywidualnych Programów Wychodzenia z Bezdomności	- koordynator projektu oraz przedstawiciele instytucji
	- wskaźnik poprawy sytuacji życiowej wśród osób objętych wsparciem	- (rok bazowy 2011) – badanie skali poziomu zagrożenia bezdomnością <sup>6</sup>	
upowszechnienie i włączenie do nurtu polityki lokalnej, regionalnej, krajowej opracowanego Systemu (produktu finalnego)	- liczba przedstawicieli instytucji uczestniczących w działaniach upowszechniających i włączających (130 osób)	- podpisane listy obecności - liczba formularzy PEFS	- koordynator projektu
	- liczba uczestników szkoleń instruktażowych (40 osób)	- podpisane listy obecności - liczba formularzy PEFS	
	- dystrybucja 500 szt. gry symulacyjnej	- lista dystrybucyjna - lista mailngowa	
	- dystrybucja 500 szt. podręcznika	- lista dystrybucyjna - lista mailngowa	

### III. Opis innowacji, w tym produktu finalnego

#### 1. Na czym polega innowacja i jej elementy składowe

Innowacyjność proponowanego rozwiązania w kontekście lokalnym związana jest z wprowadzeniem rozwiązań dotychczas na terenie Koszalina nie stosowanych w celu rozwiązywania problemów grupy docelowej. Obecna praktyka skupiona jest na zapewnieniu niezbędnego wsparcia w podstawowych obszarach, zapewnianego w oparciu o zasoby podmiotów lokalnych działających na rzecz osób bezdomnych. Innowacyjność projektu przejawia się zarówno w wymiarze grupy docelowej jak i wypracowywanych narzędzi.

<sup>6</sup> Formularz oraz metodologia oceny została zaimplementowana z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni.



Innowacyjność **w wymiarze grupy docelowej** przejawia się skierowaniem zindywidualizowanej oferty do grupy docelowej, dla której takiej oferty na chwilę obecną brak (asystowanie jako wsparcie procesu wychodzenia z bezdomności zarówno w kontekście IPWzB, jak również zagrożenia bezdomnością czy docieranie do osób zamieszkujących na ulicy jako instrument pierwszego kontaktu, mający na celu minimalizowanie ryzyka utraty zdrowia i życia osób przebywających w szeroko rozumianej przestrzeni publicznej oraz minimalizowanie ryzyka społecznego) .

Innowacyjność **w wymiarze formy wsparcia** polega na:

- wypracowaniu i zaimplementowaniu na teren Koszalina narzędzi pracy z osobami bezdomnymi (asystentura osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, streetworking, hierarchizacja placówek i mieszkania treningowe),
- opracowaniu i wdrożeniu narzędzi i metodologii do badania bezdomności zarówno w obszarze problemu dotyczącego poszczególne osoby jak i w wymiarze współpracy instytucjonalnej,
- kompleksowości opracowanego systemu wspierania wychodzenia z bezdomności opierającego się na pozyskiwaniu i przepływie informacji oraz na aktualizowaniu dostępnych form pomocy świadczonej przez podmioty działające na rzecz osób bezdomnych zgodnie z uzyskanymi informacjami.

Elementami Systemu<sup>7</sup> są:

1. Narzędzia wraz z metodologią do badania socjodemograficznego populacji osób bezdomnych na terenie miasta.
2. Narzędzia wraz z metodologią do badania współpracy instytucjonalnej i jej ograniczeń.
3. Narzędzia wraz z metodologią do badania obszarów niedoboru i zjawisk problemowych w obszarze pracy na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.
4. Model systemu współpracy i wymiany informacji pomiędzy organizacjami i instytucjami pracującymi na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością na terenie miasta oraz narzędzia zmierzające do minimalizacji zjawisk.
5. Charakterystyka narzędzi wspierających proces wychodzenia z bezdomności
  - 5.1 streetworking,
  - 5.2 asystentura osoby bezdomnej,
  - 5.3 hierarchizacja placówek i mieszkania treningowe.

Po przeprowadzeniu badań grupę docelową rozszerzono o osoby zagrożone bezdomnością (kategoria operacyjna 8,9,10 Europejskiej Typologii Bezdomności i Wykluczenia Mieszkaniowego ETHOS<sup>8</sup>) – na etapie testowania będzie to zwiększenie grupy Odbiorców o 20 osób.

## 2. Grupy docelowe

Rozwiązania projektu skierowane są do dwóch grup docelowych: Użytkowników i Odbiorców.

**Użytkownicy** – grupę użytkowników w projekcie stanowią osoby reprezentujące instytucje i organizacje działające na rzecz osób bezdomnych (OPS, PUP, organizacje pozarządowe, Urząd Miasta, podmioty ekonomii społecznej).

**Użytkownik na etapie diagnozy i testowania:** to osoba reprezentująca organizację lub instytucję z terenu miasta Koszalina działającą na rzecz osób bezdomnych lub w sektorze ekonomii społecznej – łącznie 30 os. (rekrutacja poprzez indywidualne zaproszenie dla instytucji oraz w oparciu o Ustawę Prawo zamówień publicznych (w przypadku rekrutacji na streetworkerów i asystentów).

Kwalifikacje i wymagania wobec streetworkerów oraz asystentów opisane są szczegółowo w Opisie Produktu Finalnego.

**Użytkownik na etapie włączania i upowszechniania:** to użytkownik z etapu testowania oraz

<sup>7</sup> Elementy Systemu zostały opisane szczegółowo w Opisie Produktu Finalnego.

<sup>8</sup> <http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/PL.pdf>

- osoba reprezentująca instytucję lub organizację działającą na rzecz osób bezdomnych lub zaangażowana w rozwiązywanie problemów społecznych z terenu województwa zachodniopomorskiego; zatrudniona w administracji publicznej lub organizacji pozarządowej - łącznie 80 osób (rekrutacja poprzez indywidualne zaproszenie dla instytucji z terenu województwa oraz rekrutacja otwarta poprzez kampanię informacyjną w mediach).
- osoba reprezentująca instytucję lub organizację działającą na rzecz osób bezdomnych lub zaangażowana w rozwiązywanie problemów społecznych z terenu kraju; zatrudniona w administracji publicznej lub organizacji pozarządowej – łącznie 50 os. (rekrutacja poprzez indywidualne zaproszenie dla instytucji z terenu województwa oraz rekrutacja otwarta poprzez kampanię informacyjną w mediach).

#### ***Odbiorca projektu na etapie diagnozy i testowania***

- osoba bezdomna tj. osoba niezamieszkująca w lokalu mieszkalnym w rozumieniu przepisów o ochronie praw lokatorów i mieszkaniowym zasobie gminy i niezameldowana na pobyt stały, w rozumieniu przepisów o ewidencji ludności i dowodach osobistych, a także osoba niezamieszkująca w lokalu mieszkalnym i zameldowana na pobyt stały w lokalu, w którym nie ma możliwości zamieszkania<sup>9</sup> - liczba odbiorców projektu została oszacowana na etapie składania wniosku o dofinansowanie na 200 osób.
- odbiorcami projektu są też osoby wykluczone mieszkaniowo oraz zagrożone bezdomnością, tj. osoby mieszkające w lokalach niezabezpieczonych, zagrożone eksmisją lub zagrożone przemocą – 20 osób (zmiana w stosunku do zapisów we wniosku o dofinansowanie – uzasadnienie znajduje się na stronie 7 Strategii).

#### ***Odbiorca projektu na etapie upowszechniania i włączania***

- 5 osób bezdomnych zrekrutowanych na etapie diagnozy i testowania, które tworzą Radę Osób Bezdomnych.

**Rada Osób Bezdomnych** – reprezentanci osób bezdomnych (osoby bezdomne lub/i usamodzielnione), którzy zostaną zaangażowani do współpracy przy opracowaniu produktu finalnego. Rada uczestniczy na każdym etapie projektu w celu oceny adekwatności proponowanych rozwiązań do potrzeb grupy odbiorców. Jej członkowie są wyłonieni spośród grupy odbiorców przez Komisję Rekrutacyjną po przedłożeniu swojej kandydatury w formie listu motywacyjnego wraz z opinią pracownika socjalnego

### **3. Warunki konieczne aby innowacja działała skutecznie**

- uzyskanie i utrzymanie poparcia Użytkowników systemu wspierania wychodzenia z bezdomności,
- współpraca na poziomie grupy sterującej, która zapewni merytoryczną opiekę Partnera i demokratyczne podejmowanie decyzji we wdrażaniu innowacji,
- rekrutacja Użytkowników na szkolenia w zakresie streetworkingu i asystentury,
- właściwa rekrutacja Odbiorców,
- odpowiednio przeprowadzone szkolenie na streetworkerów i asystentów,
- rzetelna realizacja działań kontrolnych i monitorujących wdrażanie nowych narzędzi (monitoringu, ewaluacji, superwizji),
- zaangażowanie zewnętrznych ekspertów/specjalistów w zakresie merytorycznym, ewaluacji czy superwizji,
- dotarcie do osób decyzyjnych oraz odpowiednich pracowników instytucji na etapie upowszechniania i włączania.

Wdrożenie innowacji wymaga poniesienia nakładów finansowych. Szczególnie w zakresie wprowadzania nowych narzędzi jak streetworking i asystentura. Szczegółowy opis kosztów zawarty jest w Opisie Produktu Finalnego w poszczególnych załącznikach dotyczących wdrażanych narzędzi (Załączniki: 7,8,9).

### **4. Jakie efekty może przynieść zastosowanie innowacji**

Efekty dla Odbiorców innowacji:

<sup>9</sup> Art. 6 pkt. 8 Ustawy o Pomocy Społecznej dn. 12 marca 2004 (tekst jednolity Dz. U. z 2009r. Nr 175, poz. 1362 z późn zm.)

- wypełnienie luki w systemie pomocy poprzez wprowadzenie dwóch nowych narzędzi w pracy z grupą docelową adekwatnych do potrzeb,
- zwiększenie oferty pomocy dla osób zamieszkujących w przestrzeni publicznej,
- dostęp do pełnej i rzetelnej informacji o ofercie wsparcia realizowanej na terenie miasta (jadłodajnie, łaźnie, placówki, zasady przyznawania ubezpieczenia zdrowotnego, programy oddłużeniowe, praca socjalna, asystentura, aktywizacja społeczna i zawodowa),
- skierowanie strumienia pomocy w rozwiązywaniu konkretnych problemów dostosowanych do indywidualnych potrzeb, możliwości i tempa pracy osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością,
- utrzymanie trwałości procesu odzyskiwania samodzielności życiowej i wyjścia z bezdomności,
- zindywidualizowanie pomocy.

Efekty dla Użytkowników innowacji:

- rozszerzenie oferty wsparcia (zastosowanie nowych narzędzi w pracy w obszarze bezdomności),
- zwiększenie kompleksowości świadczonych usług,
- zwiększenie skuteczności podejmowanych działań,
- zmniejszenie dopływu osób do systemu pomocy poprzez utrzymanie trwałości procesu odzyskiwania samodzielności życiowej i wyjścia z bezdomności oraz zintensyfikowana praca z osobami zagrożonymi bezdomnością,
- zwiększenie działań profilaktycznych w zapobieganiu wchodzenia w bezdomność,
- rozszerzenie i sformalizowanie współpracy instytucjonalnej na terenie miasta,
- stworzenie platformy wymiany informacji i doświadczeń instytucji i organizacji pracujących na rzecz osób bezdomnych na terenie miasta,
- stworzenie systemu monitorowania zjawiska bezdomności,
- narzędzia i metodologia badań,
- raporty z badań,
- dostosowanie narzędzi pracy do potrzeb osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.

#### IV. Plan działań w procesie testowania produktu finalnego

##### 1. Opis grup Użytkowników i Odbiorców na etapie testowania

**Grupę Użytkowników na etapie diagnozy i testowania:** stanowią reprezentujące organizacje lub instytucje z terenu miasta Koszalina działające na rzecz osób bezdomnych – łącznie 30 os.

##### **Rekrutacja użytkowników:**

- współpraca w obszarze pracy z osobami bezdomnymi – indywidualne zaproszenia dla instytucji, która będzie kierować swoich przedstawicieli do uczestnictwa w grupie roboczej,

- świadczenie usługi streetworkingu i asystentury w oparciu o Ustawę Prawo zamówień publicznych.

Kwalifikacje i wymagania wobec streetworkerów oraz asystentów opisane są szczegółowo we Wstępnej Wersji Produktu Finalnego.

- szkolenie z zakresu hierarchizacji placówek – w szkoleniu przewidziano udział 20 os. (zaproszenia do wzięcia udziału w szkoleniu zostaną rozesłane do przedstawicieli szczebla kierowniczego i dyrektorskiego instytucji i organizacji pracujących na rzecz osób bezdomnych: MOPS, Policja, Straż Miejska, Schronisko dla Bezdomnych, Straż Ochrony Kolei oraz do przedstawicieli Urzędu Miejskiego i władz miasta). W szkoleniu będą uczestniczyć przedstawiciele Partnera projektu.

##### **Odbiorcami projektu na etapie diagnozy i testowania będą:**

- osoby bezdomne tj. osoba niezamieszkująca w lokalu mieszkalnym w rozumieniu przepisów o ochronie praw lokatorów i mieszkaniowym zasobie gminy i niezameldowana na pobyt stały, w rozumieniu przepisów o ewidencji ludności i dowodach osobistych, a także osoba niezamieszkująca w lokalu mieszkalnym i zameldowana na pobyt stały w lokalu, w którym nie ma możliwości zamieszkania<sup>10</sup> - liczba odbiorców projektu została oszacowana na etapie składania wniosku o dofinansowanie na 200 osób.

<sup>10</sup> Art. 6 pkt. 8 Ustawy o Pomocy Społecznej dn. 12 marca 2004 (tekst jednolity Dz. U. z 2009r. Nr 175, poz. 1362 z późn zm. )

- osoby wykluczone mieszkaniowo oraz zagrożone bezdomnością, tj. osoby mieszkające w lokalach niezabezpieczonych, zagrożone eksmisją lub zagrożone przemocą (zgodnie z definicją ETHOS) – 20 osób.

### **Rekrutacja Odbiorców:**

Odbiorcy projektu rekrutowani będą przez pracowników socjalnych, pracowników i osoby działające w organizacjach pracujących na rzecz osób bezdomnych, schronisko dla osób bezdomnych, zarząd budynków mieszkaniowych oraz streetworkerów. Przed przystąpieniem do projektu Odbiorcy dodatkowo przejdą badanie skali zagrożenia bezdomnością oraz będą musieli zawrzeć kontrakt socjalny.

W celu zapewnienia ciągłości wsparcia przez cały okres testowania zatrudnienie streetworkerów i asystentów rozłożono na 11 miesięcy, przy założeniu nałożenia się na siebie jednego miesiąca pracy. Jest to czas na wprowadzenie do osoby/środowiska nowego asystenta lub streetworkera.

## **2. Opis przebiegu testowania**

Etap testowania wymaga wprowadzenia zmian we wniosku o dofinansowanie (w harmonogramie).

Testowanie produktu finalnego będzie przebiegać w okresie od listopada 2011 r. do grudnia 2012 r. i obejmować będzie etapy:

Lp.	Działanie	Termin realizacji
1	Opracowanie, wykonanie i dystrybucja 500 szt. informatora nt. zakresu usług świadczonych na rzecz osób bezdomnych dla osób bezdomnych i podmiotów zaangażowanych.	listopad 2011 – grudzień 2012
2	Wyłonienie realizatorów usług streetworkingu i asystentury (4 streetworkerów i 6 asystentów) – gr. I	grudzień 2011 – styczeń 2012
3	Wyłonienie wykonawcy usług szkoleniowych: a) Streetworking b) Asystentura c) Hierarchizacja placówek	grudzień 2011 – styczeń 2011
4	Szkolenia I grupy (streetworkerzy i asystenci) a) Streetworking: 2 zjazdy trzydniowe, łącznie 48 h b) Asystentura: 3 zjazdy trzydniowe, łącznie 60 h	styczeń 2012 – luty 2012
5	Rekrutacja i przeprowadzenie szkolenia z hierarchizacji placówek (20 osób).	luty 2012 – maj 2012
6	Sześciomiesięczny okres prac I grupy - uruchomienie usługi	luty 2012 – lipiec 2012
7	Wyłonienie realizatorów usług streetworkingu i asystentury (4 streetworkerów i 6 asystentów) – gr. II	kwiecień 2011 – maj 2012
8	Szkolenia II grupy (streetworkerzy i asystenci) a) Streetworking: 2 zjazdy trzydniowe, łącznie 48 h b) Asystentura: 3 zjazdy trzydniowe, łącznie 60 h	maj 2012 – lipiec 2012
9	Sześciomiesięczny okres prac II grupy-uruchomienie usługi	lipiec 2012 – grudzień 2012
10	Rekrutacja i zatrudnienie specjalistów/ekspertów (specjaliści merytoryczni, superwizorzy)	listopad 2011 – grudzień 2012
11	Funkcjonowanie systemu wymiany informacji:	listopad 2011 – grudzień 2012
	a) Funkcjonowanie i administrowanie portalem internetowym	listopad 2011 – grudzień 2012
	b) Wdrażanie systemu wymiany informacji o skali zjawiska bezdomności i podejmowanych działaniach	styczeń 2012 – grudzień 2012
	c) Sformalizowanie współpracy instytucji i organizacji (umowa/porozumienie)	listopad 2011 – grudzień 2011
d) Spotkania przedstawicieli instytucji i organizacji (4 -5 spotkań)	styczeń 2012 – grudzień 2012	
12	Podręcznik (opracowanie merytoryczne i wybór oferenta na skład, łamanie i wydruk)	czerwiec 2012 – grudzień 2012

13	Gra symulacyjna a) dochodzenie do bezdomności b) rozwiązywanie bezdomności (wypracowanie różnych dróg wychodzenia z bezdomności; dodanie wagi/mocy do niektórych działań - na kartonikach) c) budowanie Partnerstwa (opracowanie merytoryczne)	czerwiec 2012 – grudzień 2012
14	Ewaluacja zewnętrzna oraz monitorowanie przebiegu etapu testowania	styczeń 2012 – grudzień 2012
15	Organizacja i prowadzenie spotkań roboczych dla przedstawicieli Użytkowników i Rady Osób Bezdomnych	listopad 2011 – grudzień 2012

### 3. Charakterystyka materiałów, jakie otrzymają uczestnicy:

Materiały dla **Odbiorców**:

- informatory dotyczące możliwości uzyskania wsparcia,
- dostęp do strony internetowej (platformy wymiany informacji)

Materiały dla **Użytkowników**:

- informatory dotyczące możliwych form wsparcia na terenie miasta świadczonych przez różne instytucje,
- dostęp do portalu (platformy wymiany informacji) i bazy danych z przeprowadzonych badań,
- dostęp do forum (po zarejestrowaniu),
- dostęp do badań, narzędzi i metodologii (badanie socjodemograficzne osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, badanie współpracy międzysektorowej oraz badanie potencjału i obszarów niedoboru)
- opis usługi streetworkingu (definicja, cele, narzędzia i warsztat pracy, formy zatrudnienia, monitoring, przykładowe dokumenty),
- opis usługi asystentury (definicja, cele, narzędzia i warsztat pracy, formy zatrudnienia, monitoring, przykładowe dokumenty),
- opis hierarchizacji placówek.

### 4. Zakres monitoringu procesu testowania będzie obejmować takie elementy jak:

1. **Monitorowanie zadań, czyli postępu prac** – weryfikowanie zgodności z harmonogramem rzeczowo – finansowym założonym w strategii wdrażania i wniosku. Osoby odpowiedzialne koordynator projektu, pracownik finansowo – księgowy, grupa sterująca projektem.
2. **Monitorowanie poziomu osiągnięcia wskaźników celów i rezultatów** określonych w zapisach strategii wdrażania i wniosku. Osoba odpowiedzialna – koordynator projektu.
3. **Monitorowanie pracy członków zespołów testujących** – identyfikowanie i analizowanie stopnia pojawiających się trudności i problemów w pracy streetworkerów i asystentów osoby bezdomnej. Osoby odpowiedzialne to **pracownicy socjalni** współpracujący z asystentami i streetworkerami, którzy będą nadzorowali prace tych osób, prowadzili wspólne wizytacje środowisk, **koordynator streetworkingu i asystentury** odpowiedzialny będzie za zbiorczą analizę danych monitoringowych i wyciąganie wniosków usprawniających proces testowania innowacyjnych metod pracy z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością - karty czasu pracy streetworkerów i asystentów, grupa sterująca projektem. Do monitoringu wykorzystywane będą takie narzędzia jak: karty kontaktu, karty interwencji, notatki służbowe streetworkerów, dokumenty trójstronnych kontraktów (asystent), sprawozdania z pracy asystenta osoby bezdomnej oraz raporty z realizacji usług streetworkerów.
4. **Monitorowanie postępów odbiorców innowacji** w wymiarze testowania oraz wpływu udzielanego wsparcia wykorzystującego nowe narzędzia na poprawę sytuacji osób zagrożonych bezdomnością i bezdomnych. Działania monitoringowe oparte będą o systematyczne zbieranie opinii od osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością oraz ich przedstawicieli z ROB poprzez ankiety, wywiady ponadto wdrożona będzie ocena kontraktów socjalnych i IPWzB prowadzona przez pracowników socjalnych i asystentów zaangażowanych w ten proces. Monitorowanie

wpływu stosowanych narzędzi na poziomie statystycznym odbywać się będzie poprzez analizę danych agregowanych kwartalnie od instytucji zaangażowanych w pomoc osobom bezdomnym i ujmowanych w raportach kwartalnych i rocznych.

5. **Monitorowanie współpracy użytkowników w wymiarze testowania** tzn. kluczowych instytucji uczestniczących w projekcie i zaangażowanych w problematykę bezdomności w Koszalinie (identyfikacja pojawiających się instytucjonalnych problemów w testowaniu poszczególnych elementów modelu). – Odbywać się to będzie poprzez systematyczne pozyskiwanie opinii (ankiety, wywiady) na spotkaniach roboczych oraz za pośrednictwem portalu internetowego.

Dodatkowo źródłem weryfikacji danych na poziomie asystentury osoby bezdomnej i zagrożonej bezdomnością będzie porównanie rocznych efektów pracy 10 osób/środowisk z grupą kontrolną o tej samej liczebności.

## V. Sposób sprawdzenia, czy innowacja działa

### 5.1. Efekty zastosowania innowacji uzasadniające jej stosowanie na szerszą skalę

Zasadniczą cechą projektu ma być jego trwałość, zatem kontynuacja wdrażania Systemu w Koszalinie i wykorzystywanie w kolejnych latach wypracowanych nowatorskich rozwiązań będzie dowodziła, że produkt finalny jest potrzebny i przynosi zakładane efekty.

Zasadnicze efekty wdrożenia Systemu, jakie powinny pojawić się po jego testowaniu, uzasadniające możliwość jego stosowania na szerszą skalę zakładają zaistnienie długofalowych efektów odroczonego.

Minimalne wskaźniki :

- a) wdrożenie po etapie testowania minimum 2 z 3 instrumentów składających się na innowację
- b) nawiązanie stałego kontaktu z min. 30 os. bezdomnymi przebywającymi w przestrzeni publicznej,
- c) utrzymanie samodzielności życiowej po etapie testowania przez 5 osób bezdomnych objętych asystenturą osoby bezdomnej,
- d) nie zwiększenie poziomu zadłużenia w okresie testowania przez 5 osób zagrożonych bezdomnością objętych asystenturą osoby bezdomnej (w porównaniu do grupy kontrolnej o podobnym poziomie zadłużenia wyjściowego),
- e) zwiększenie wiedzy i świadomości nt. możliwości uzyskania pomocy u 50 osób zagrożonych eksmisją,
- f) istnieje stała współpraca i wymiana informacji pomiędzy instytucjami pracującymi na rzecz osób bezdomnych.

Osiągnięcie efektów testowania będzie oznaczało, że po wdrożeniu innowacji systematycznie prowadzony jest monitoring skali bezdomności w Koszalinie, wszelkie podejmowane działania korespondują ze stwierdzoną genezą i skalą tego zjawiska. Zapewnione są mechanizmy włączania i partycypacji osób bezdomnych w tworzenie i monitorowanie systemu przeciwdziałania bezdomności. Docelowo funkcjonuje skuteczny system wymiany i przepływu informacji i współpracy różnych podmiotów zaangażowanych w rozwiązywanie problemu bezdomności. Prowadzona jest całościowa polityka społeczna wobec bezdomności w Koszalinie – z uwzględnieniem wszystkich instytucji polityki społecznej – bezdomność nie jest postrzegana jako problem pomocy społecznej.

Profilaktyka bezdomności w Koszalinie jest prowadzona w sposób systemowy i programowy. W pracy z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością stosowane są innowacyjne metody wspierania oparte o streetworking, asystenturę osób bezdomnych, szczególnie znane są warunki wdrożenia hierarchizacji wsparcia (w tym mieszkalnictwa treningowego). Proces integracji i wychodzenia z bezdomności prowadzony jest systemowo w oparciu o dostosowane narzędzia, które sprzyjają wyższej samodzielności i poprawie sytuacji życiowej osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.

### 5.2. Sposób dokonania oceny wyników testowania oraz przeprowadzenie ewaluacji zewnętrznej produktu finalnego

Weryfikacja skuteczności testowanego produktu finalnego (*System wspierania osób bezdomnych*) oraz jego efektów będzie prowadzona poprzez rozbudowane działania monitoringowe procesu testowania oraz ewaluację zewnętrzną zarówno projektu jak i produktu finalnego (podwykonawstwo).

Na każdym etapie ewaluacji oraz monitoringu funkcję nadzorującą będzie pełnił koordynator projektu, przy wsparciu grupy sterującej projektem.

Efekty monitorowania procesu testowania będą kluczowym źródłem informacji dla bieżącej oceny i ewaluacji końcowej.

Ostateczna ocena produktu finalnego będzie weryfikowana poprzez ocenę jego przydatności, przy uwzględnieniu następujących kryteriów:

1. Zgodność produktu ze Strategią w zakresie celu i grupy docelowej,
2. Skuteczność produktu (korzyści dla grup docelowych).
3. Aktualność potrzeby wprowadzenia produktu.
4. Stopień skomplikowania produktu (łatwość zastosowania wypracowanych narzędzi).
5. Możliwość zastosowania przez Użytkowników (prawne, organizacyjne).
6. Efektywność (nakłady/rezultatów) wprowadzenia rozwiązania.
7. Unikatowość rozwiązania.

Dla zachowania obiektywizmu i zasad gospodarności i celowości wydatkowania środków zewnętrzny wykonawca ewaluacji projektu i produktu finalnego zostanie wyłoniony w oparciu o Ustawę Prawo zamówień publicznych.

Wymagania wobec ewaluatora: wykształcenie wyższe, co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu ewaluacji; należyte przeprowadzenie co najmniej 5 ewaluacji projektów finansowanych w EFS; ewaluacja projektu innowacyjnego lub ponadnarodowego.

Ewaluator zewnętrzny będzie odpowiadał za przeprowadzenie ewaluacji projektu (działania upowszechniające i włączające do głównego nurtu polityki prowadzone w ramach II Etapu wdrażania projektu) oraz ocenę rzeczywistych efektów produktu finalnego.

Zadania ewaluatora w zakresie oceny produktu finalnego obejmują realizację poniższych etapów:

1. opracowanie raportu metodologicznego - koncepcji ewaluacji.
2. opracowanie narzędzi ewaluacyjnych (kwestionariusze ankiet, scenariusze wywiadów indywidualnych i grupowych).
3. prowadzenie badań wg przyjętej metodologii - ewaluacja zakłada bieżące, systematyczne towarzyszenie całemu procesowi testowania wstępnej wersji produktu finalnego. Koniecznym jest systematyczne pozyskiwanie danych, które umożliwią ocenę bezpośrednich efektów projektu w odniesieniu do grupy odbiorców i użytkowników.
4. opracowanie raportu końcowego ewaluacji wstępnej wersji produktu finalnego zawierającego: opis metodologii, wyniki badania, wnioski i rekomendacje odnośnie ostatecznego kształtu Modelu i Produktu Finalnego.

**Ewaluacja zewnętrzna produktu finalnego** zostanie przeprowadzona na zakończenie procesu testowania w roku 2012 roku w celu dokonania oceny rzeczywistych efektów testowania wstępnej wersji produktu.

Ewaluacja zewnętrzna produktu finalnego wykorzystywać będzie takie techniki badawcze, jak wywiady (indywidualne, grupowe, telefoniczne), ankietowanie (ankieta papierowa, elektroniczna, arkusze samooceny) oraz analiza dokumentacji - desk research, dane które zostały pozyskane w ramach działań monitoringowych i ewaluacji projektu.

Ewaluacja produktu będzie prowadzona w odniesieniu do poniższych kryteriów:

- **kryterium skuteczności**, czyli oceny wpływu zastosowania produktu na niwelowanie problemów oraz identyfikację bezpośrednich korzyści dla grup docelowych (Użytkowników i Odbiorców);
- **kryterium efektywności**, weryfikującego skalę osiągniętych efektów w odniesieniu do zaangażowanych zasobów i poniesionych nakładów;
- **kryterium trafności** – czyli oceny w jakim stopniu przyjęte cele odpowiadają problemom w obszarze objętym projektem i potrzebom Użytkowników i Odbiorców);
- **kryterium trwałości** – czyli oceny czy pozytywne efekty projektu na poziomie celu mogą trwać po zakończeniu finansowania zewnętrznego.

## VI. Strategia upowszechniania

UPOWSZECHNIANIE - I.2013 – XII.2013

### 1. Cel działań upowszechniających

Celem działań upowszechniających: jest szerokie poinformowanie o produkcie – Systemie Wspierania Wychodzenia z Bezdomności potencjalnych Użytkowników z terenu regionu, województwa zachodniopomorskiego i kraju (łącznie 130 osób z 65 instytucji i organizacji), promocja wykorzystania wypracowanych narzędzi i rozwiązań oraz upowszechnianie modelu międzysektorowego systemu współpracy i przepływu informacji pomiędzy organizacjami i instytucjami działającymi na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.

### 2. Grupy docelowe:

Zasadniczo upowszechnienie odbywać się będzie w 5 grupach:

- **obszar pomocy społecznej:**
  - Ośrodki Pomocy Społecznej,
  - organizacje pozarządowe.
- **obszar edukacji i rynku pracy:**
  - powiatowe urzędy pracy,
  - organizacje pozarządowe,
  - instytucje otoczenia biznesu.
- **obszar bezpieczeństwa publicznego:**
  - Policja,
  - Straż Miejska,
  - Straż Ochrony Kolei.
- **obszar zdrowia:**
  - pogotowie ratunkowe,
  - szpitale,
  - Zakłady Opiekuńczo Lecznicze, Domy Pomocy Społecznej
- **obszar bezpieczeństwa mieszkalnictwa:**
  - zarząd budynków mieszkaniowych,
  - spółdzielnie mieszkaniowe,
  - wydziały/referaty mieszkaniowe/komunalne.

Grupy te zostały szczegółowo rozpoznane na etapie I projektu (analiza i diagnoza projektu).

Na poziomie wojewódzkim i krajowym upowszechnianie skierowane zostanie do analogicznych struktur – łącznie 65 instytucji i organizacji pozarządowych.

Odrębną grupę działań upowszechniających stanowić będzie szeroko rozumiana społeczność lokalna, tzn. mieszkańcy Koszalina.

Podejście do upowszechniania wg powyższego podziału podyktowane jest koniecznością włączenia:

- na poziomie lokalnym, do harmonijnej współpracy wszystkich podmiotów, które w sposób istotny oddziałują na zjawisko bezdomności i które są włączane w proces budowania koalicji pracy na rzecz przeciwdziałania bezdomności,
- na poziomie regionalnym i krajowym działania upowszechniające skierowane będą do kluczowych interesariuszy, głównie z obszaru pomocy społecznej.

Upowszechnianie na poziomie regionalnym i krajowym wzmocni będzie proces wymiany wiedzy i doświadczeń oraz budowania sieci instytucji przeciwdziałających zjawisku bezdomności.



Przewiduje się również udział w procesie upowszechniania Odbiorców projektu osób zagrożonych bezdomnością i bezdomnych, które reprezentowane są w ramach projektu poprzez Radę Osób Bezdomnych.

Dodatkowo upowszechnianie rezultatów projektu wpisuje się w cele określone w Programie Wspierającym Powrót Osób Bezdomnych do Społeczności oraz przyjętej 14 września 2011 roku Rezolucji Parlamentu Europejskiego w sprawie strategii UE na rzecz przeciwdziałania bezdomności.

### **3. Plan działań etapu upowszechniania:**

1. **Wydruk i dystrybucja 500 szt. podręcznika** w wersji publikacji papierowej oraz zamieszczenie wersji elektronicznej (w formacie pdf) na portalu internetowym.  
Publikacja zawierać będzie elementy produktu finalnego i narzędzia w nim stosowane, uzupełnione o doświadczenia wynikające z fazy testowania. Podręcznik stanowić będzie dla potencjalnych Użytkowników instrukcję wdrożenia/przenoszenia koszalińskiego dorobku w ich lokalnych środowiskach.  
Dystrybucja odbywać się będzie drogą pocztową, mailingową oraz w ramach spotkań (podczas konferencji i spotkań z lokalnymi przedstawicielami).  
Działania dystrybucyjne opatrzone będą informacją o idei projektu innowacyjnego oraz najważniejszych jego rezultatach.  
(IV.2013)
2. **Produkcja i dystrybucja gry symulacyjnej** (500 szt.).  
Gra symulacyjna stanowić będzie uzupełnienie produktu finalnego na etapie upowszechniania.  
Scenariusz gry i jej zasady gromadzić będą w sobie w sposób skondensowany wszelkie informacje i doświadczenia zdobyte na etapie diagnozy i testowania. Gra będzie również zawierała w sobie potencjał edukacyjny oraz kreacji nowych możliwości pracy na rzecz osób bezdomnych.  
Przewiduje się, że głównymi odbiorcami gry będą osoby bezpośrednio zaangażowane w pracę z osobami bezdomnymi (pracownicy socjalni, streetworkerzy, asystenci osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, pracownicy organizacji pozarządowych).  
Projektodawca zadba o atrakcyjną formę graficzną tego elementu upowszechniania.  
(IV.2013)
3. **Spotkanie z instytucjami oraz przedstawicielami Odbiorców z terenu miasta Koszalin i powiatu koszalińskiego** (około 50 osób).  
Spotkanie będzie miało charakter roboczy. Oprócz elementu prezentacji dorobku projektu pozyskiwana będzie informacja zwrotna o efektach przeprowadzonych działań oraz nastąpi próba sprecyzowania możliwych kierunków kontynuacji oddziaływania projektu.  
Grupa docelowa obejmować będzie również władze samorządowe z poziomu miasta i powiatu.  
(IV-V.2013)
4. **Konferencja lokalna dla przedstawicieli instytucji i organizacji pracujących na polu polityki społecznej oraz wykluczenia społecznego na poziomie województwa.**  
Konferencja będzie płaszczyzną do dyskusji na temat systemowego podejścia do problematyki bezdomności w województwie zachodniopomorskim. Konferencja będzie również przestrzenią do przedstawienia różnorodności sfer i ząbających się działań, składających się docelowo na system.  
Grupa docelowa obejmować będzie również władze samorządów województwa i reprezentantów wojewody.  
(V-VI.2013)
5. **Popularyzacja modelu poprzez kontakty z lokalnymi mediami:** radio, prasa oraz wykorzystanie mediów do dotarcia, do lokalnej społeczności oraz oddziaływania na wrażliwość społeczną, sposób postrzegania osób bezdomnych, przełamywanie stereotypów.  
(I-XII.2013)
6. **Proces upowszechnienia wspomagany będzie narzędziami w postaci:**

- portalu internetowego (publikacja wszystkich treści powstałych w ramach projektu oraz materiałów przekazywanych przez interesariuszy),
  - informator o usługach skierowany do osób bezdomnych i podmiotów zaangażowanych redagowany i wydawany zarówno w formie drukowanej i elektronicznej.
- (I-XII.2013)

## VII. Strategia włączania do głównego nurtu polityki

WŁĄCZANIE – I.2013 – XII.2013

### 1. Cel działań włączających

Celem działań włączających jest zwiększenie gotowości do wdrażania produktu przez instytucje i organizacje pozarządowe działające w obszarze bezdomności w innych miastach oraz transfer wiedzy na temat sposobów wykorzystania produktu finalnego projektu poprzez wsparcie docelowych Użytkowników we wdrażaniu do lokalnych systemów wspierania bezdomności.

### 2. Grupy docelowe:

Włączanie odbywać się będzie w oparciu o te same grupy wskazane w upowszechnianiu z wyłączeniem społeczności lokalnej, jako szerokiego grona odbiorców oraz Odbiorców (zgodnie z pkt. VI Strategii).

### 3. Plan działań etapu włączania:

Zaplanowane działania włączające zostały tak dobrane przez realizatorów, aby zwiększyły gwarancję skuteczności wdrożeniowej produktu finalnego. Szkolenia instruktorskie i indywidualne konsultacje mają wymiar praktyczny i powinny ułatwić docelowym użytkownikom prowadzenie działań implementujących produkt finalny.

1. **Konferencja krajowa**, która będzie upowszechniała dorobek projektu w kontekście działań krajowych skierowanych na wypracowanie tworzenie i rozwijanie standardów jakości usług pomocy i integracji społecznej w zakresie standaryzacji pracy wśród miast o podobnej wielkości i charakterystyce jak Koszalin (około 80 osób). Na konferencję krajową zaproszeni zostaną przedstawiciele organizacji związkowych (tj. Związek Miast Polskich, Związek Powiatów Polskich, Przedstawiciele Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej i in.).  
(VII-IX.2013)
2. **Szkolenia** – (4 dwudniowe szkolenia instruktorskie dla łącznej liczby 40 osób).  
W trakcie szkoleń udostępniona zostanie dokumentacja wypracowana w trakcie projektu oraz szczegółowo zostaną omówione kwestie warunków wdrażania i wykorzystywania produktu projektu. W trakcie szkoleń wykorzystana zostanie gra symulacyjna wraz z podręcznikiem, które powstaną w końcowym etapie testowania produktu finalnego.  
Termin realizacji szkoleń: V.2013 – X.2013 (z wyłączeniem okresu VII-VIII).
3. **Indywidualne konsultacje** – udzielanie różnego typu doradztwa od okazjonalnego do długofalowego procesu wsparcia w odpowiedzi na zgłaszane potrzeby, utrzymywanie stałego kontaktu: bezpośredniego i pośredniego (drogą telefoniczną, mailową, bezpośrednio spotkania).  
Umożliwią one bieżące wsparcie procesu replikowania produktu finalnego przez innych użytkowników.

## VIII. Kamienie milowe II etapu projektu

1. Opracowanie i dystrybucja informatora dla instytucji i osób bezdomnych – XI.2011
2. Wyłonienie realizatorów usług streetworkingu i asystentury – XII.2011/I.2012 i IV/V.2012
3. Szkolenia (streetworking, asystentura, hierarchizacja placówek) – I/II.2012 i V/VI.2012
4. Zatrudnienie specjalistów/ekspertów – I.2012
5. Opracowanie (know how) gry symulacyjnej – VI.2012
6. Opracowanie merytoryczne „Podręcznika” – VI.2012

## IX. Analiza ryzyka

Lp.	RYZYO	PRAWDOPODOBI EŃSTWO WYSTĄPIENIA	WPŁYW NA REALIZACJĘ PROJEKTU	ZIDENTYFIKOW ANIE NAJWAŻNIEJSZY CH ZAGROŻEŃ	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM
<b>ISTOTNE</b>					
1	Zbyt niskie/niedopasowane kompetencje potencjalnych usługodawców	2	2	4	Projekt w fazie testowania przewiduje możliwość skorzystania przez usługodawców z oferty szkoleniowej, indywidualnego doradztwa i superwizji, które to wsparcie wzmocni potencjał i wyeliminuje deficyty. Przygotowanie SIWZ zawierających precyzyjne określenie kluczowych kompetencji niezbędnych do wdrożenia usługi
2	Przedłużająca się procedura przetargowa	2	2	4	Plan realizacji zamówień publicznych opracowany przez MOPS zakłada, że postępowania przetargowe konieczne do realizacji projektu uzyskują charakter priorytetowy. Do obsługi zamówień publicznych w projekcie zatrudniony został specjalista ds. zamówień publicznych. Ponadto partner służy dobrymi praktykami i wzorami dokumentacji o podobnej tematyce.
3	Brak motywacji klientów (odbiorcy) do korzystania z usługi streetworkingu i asystentury	2	2	4	Dostarczenie precyzyjnych informacji pracownikom socjalnym oraz zaangażowanym/współpracującym instytucjom o optymalnym profilu osoby zagrożonej bezdomnością/bezdomnej, która może skorzystać z usługi asystenta. Współpraca z członkami ustanowionej w ramach projektu ROB, która upowszechni informacje o dostępnych usługach i aktywnie będzie zachęcać do przystąpienia do projektu. Upowszechnienie zasady dostępu do świadczeń MOPS poprzez aktywne narzędzia integracji. Współpraca testujących z instytucjami zaangażowanymi w problematykę bezdomności w celu zachęcenia do skorzystania z oferty projektowej (związki wyznaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, administracje budynków mieszkalnych, szpital itp.)
4	Wysokie koszty osobiste (emocjonalne) realizacji usługi streetworkingu i asystentury, mogące uruchomić mechanizm wypalenia	2	2	4	Koordinator testowanych usług asystentury i streetworkingu wyposażony będzie w umiejętności właściwej oceny dynamiki obciążeń pracą zespołu testującego. Zabezpieczony zostanie dostęp do specjalistów w zakresie superwizji (indywidualnej, grupowej). Koordynacja procesu testowania

	zawodowego lub rezygnację z pracy				odbywać się będzie z naciskiem na budowanie zespołu i wykorzystanie pozytywnych procesów grupowych.
5	Trudności we współpracy między pracownikami socjalnymi a asystentami.	2	2	4	Wyraźne rozgraniczenia pomiędzy zakresami działań pracowników socjalnych z asystentami i wzajemna informacja o zakresach odpowiedzialności i płaszczyzny współpracy – spotkania robocze.
6	Znaczne zwiększenie wymiaru zadań koniecznych do realizacji celów projektowych w fazie testowania (bezpośrednie przełożenie na stopień obciążenia pracą kadry zarządzającej projektem)	2	2	4	Lider projektu dysponuje szerokimi zasobami kadrowymi, które w razie zaistnienia konieczności zostaną włączone w prace na rzecz projektu. Lider projektu będzie wspierany przez ekspertów i grupę sterującą projektem.
7	Problemy z pozyskaniem aktualnych danych odbiorców projektu (osób bezdomnych) do PEFS	2	2	4	Realizator projektu będzie stosował procedury wynikające z Podręcznika PEFS (np. w przypadku osób, które nie posiadają aktualnego dowodu tożsamości i nie znają swojego numeru PESEL – procedura nadawania sztucznego numeru PESEL).
<b>ŚREDNIE</b>					
8	Brak wystarczającej liczby ofert realizacji usług streetworkingu i asystentury (wplynie mniej niż 20 zgłoszeń) Niski poziom zainteresowania wykonaniem usługi	1	3	3	Realizator projektu rozpowszechni informacje o naborze (przetargu) na świadczenie usług streetworkingu i asystentury poprzez stronę www Ośrodka, portal utworzony w ramach projektu, stronę BIP Ośrodka, media lokalne.
<b>NISKIE</b>					
9	Rezygnacja z udziału lub niska motywacja użytkowników projektu w fazie testowania do uczestnictwa w pełnym cyklu przewidzianych	1	2	2	Podpisanie porozumienia z Użytkownikami na etapie szkoleń oraz rekrutacja osób na listę rezerwową.

	szkoleń				
10	Przyjęta forma zatrudnienia w fazie testowania na umowę cywilnoprawną może utrudnić egzekwowanie prawidłowej realizacji usługi streetworkingu i asystentury	1	2	2	Dokładne określenie zadań i metod sprawozdawczości. Koordynowanie realizacji usługi streetworkingu i asystentury.
11	Niedopasowane narzędzie (wskaźniki i forma), które uniemożliwiają/utrudniają monitoring skali zjawiska bezdomności w Koszalinie	2	1	2	Okresowe konsultacje wskaźników i bieżąca korekta.

#### Załącznik Nr 1– Opis Produktu Finalnego

Lider: .....

Partner: .....